

# ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ ПОДГОТОВКИ СТУДЕНТОВ СЕРВИСНЫХ СПЕЦИАЛЬНОСТЕЙ К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ИКТ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

К.Н. Фадеева

Чувашский государственный педагогический университет им. И.Я. Яковлева, г. Чебоксары

Рассматривается проблема организации подготовки студентов сервисных специальностей в области информационных и коммуникационных технологий. Представлены педагогические условия, реализация которых позволит наиболее эффективно подготовить студентов сервисных специальностей к использованию информационных и коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.

**Ключевые слова:** информационные и коммуникационные технологии, сфера сервиса, подготовка, педагогические условия.

## PEDAGOGICAL CONDITIONS OF STUDENTS' TRAINING OF SERVICE MAJORS TO USE IT- TECHNOLOGIES IN THE PROFESSIONAL ACTIVITY

K.N. Fadeeva

I.Yakovlev Chuvash state pedagogical university, Cheboksary

The problem of the organization of students' training of service majors in the field of information and communication technologies is considered. The pedagogical conditions which enable to prepare students most effectively for using information and communication technologies in their professional activity are presented.

**Keywords:** information and communication technologies, service sphere, preparation, pedagogical condition.

Интенсивное внедрение информационных и коммуникационных технологий (ИКТ) в сферу сервиса улучшает качество предоставления услуг, создаёт значительные конкурентные преимущества сервисной фирме, заключающиеся в улучшении качества и скорости обслуживания, предложении большего выбора услуг потребителям. Для успешного выполнения задач будущей профессиональной деятельности студентам сервисных специальностей необходимо быть компетентными в области ИКТ, поэтому перед вузами в качестве одной из основных выступает задача формирования у студентов необходимых для этого знаний, умений и навыков, а также мотивации и потребностей к использованию ИКТ.

В ходе анализа сложившейся практики подготовки студентов, будущих специалистов сферы сервиса в области ИКТ, нами было выдвинуто предположение о том, что подготовка студентов сервисных специальностей к использованию ИКТ для решения профессиональных задач будет наиболее эффективной при соблюдении следующих педагогических условий:

– создание модульной структуры содержания подготовки в области ИКТ с учетом специфики будущей профессиональной деятельности специалистов сферы сервиса с применением рейтинговой системы оценки знаний студентов;

– осуществление подготовки студентов сервисных специальностей в условиях информационно-коммуникационной среды вуза;

– использование ИКТ для преподавания всех циклов дисциплин подготовки специалистов сферы сервиса, для чего будет осуществлена внутривузовская подготовка преподавателей непрофильных дисциплин к использованию ИКТ для организации процесса обучения.

Рассмотрим вышеперечисленные педагогические условия более подробно.

*Первое педагогическое условие* – создание модульной структуры содержания подготовки в области ИКТ с учетом специфики будущей профессиональной деятельности специалистов сферы сервиса с применением рейтинговой системы оценки знаний студентов.

Использование модульной структуры содержания подготовки (П.А. Юцявичене, Т.Н. Ша-

ламова и др.) в области ИКТ осуществлялось при построении учебного курса «Использование ИКТ в сервисной деятельности». Целесообразность данного подхода объясняется в том числе возможностью реализовать дифференцированный подход к подготовке студентов разных сервисных специальностей, имеющих разный исходный уровень профессиональной подготовки к использованию средств. Элементом модульного обучения может выступать рейтинговая система оценки знаний. Рейтинговая система оценки деятельности студентов представляет собой систему «пошагового контроля и выражаемой в баллах оценки успешности усвоения студентами различных блоков учебного материала» [1. С. 131]. Таким образом, работа каждого из студентов оценивается условными баллами по результатам изучения каждого модуля.

Приведем пример модульного содержания программы курса «Использование средств ИКТ в сервисной деятельности», который необходимо включить в подготовку студентов сервисных специальностей. Содержание курса отражает основные направления будущей профессиональной деятельности специалиста сферы сервиса в условиях информатизации общества.

*Модуль 1. Теоретические основы использования ИКТ специалистами сервиса в профессиональной деятельности в современных условиях информатизации общества.*

Данный блок раскрывает вопросы, отражающие общее представление о состоянии, проблемах, перспективах информатизации общества как глобального процесса в стране и за рубежом; социально-экономические, научно-технические предпосылки информатизации общества; влияние процесса информатизации на сферу сервиса; общие представления о понятии «информация» как одного из основных понятий объективной реальности, понимании роли и места информации в жизни человека и общества; общие представления о средствах ИКТ: определение, возможности, основные направления использования в сервисной деятельности.

*Модуль 2. Практическая реализация возможностей ИКТ специалистами сервиса в профессиональной деятельности в современных условиях информатизации общества.*

Целью данного блока является изучение возможностей планирования, проектирования,

разработки и эксплуатации информационных систем в различных сферах сервисной деятельности с учетом требований современного информационного общества массовой глобальной коммуникации.

*Модуль 3. Автоматизация информационного обеспечения и организационного управления профессиональной деятельности специалистов сервиса на базе ИКТ.*

В данном блоке раскрываются следующие вопросы: использование ИКТ в процессах автоматизации офисной деятельности, делопроизводства, реализация финансовых и экономических расчетов в сфере сервиса; изменение деятельности работников сферы сервиса в условиях применения ИКТ в контексте автоматизации офисной деятельности; применение автоматизированных рабочих мест.

*Модуль 4. Информационное взаимодействие в условиях функционирования локальных и глобальной компьютерных сетей, потенциал распределенного информационного ресурса.*

В данном направлении отражаются следующие вопросы: характерные особенности информационного взаимодействия в условиях функционирования локальных и глобальной компьютерных сетей, реализации потенциала распределенного информационного ресурса; основные направления реализации возможностей использования компьютерных сетей (локальных, глобальной) в сервисной деятельности; виды информационного взаимодействия при работе в компьютерных сетях; возможности организации поиска информации в компьютерных сетях для использования в сфере сервиса; использование специализированных инструментальных программных средств и систем для разработки сайтов предприятий сферы сервиса.

*Модуль 5. Возможные негативные последствия использования ИКТ в деятельности специалистов сферы сервиса и меры по их предотвращению.*

Данное направление раскрывает вопросы, отражающие условия безопасного и эффективного применения средств вычислительной техники, средств информатизации и коммуникации (в том числе организационные, психологические, управленческие, санитарно-гигиенические и прочие условия применения в профессиональной деятельности информационных техноло-

гий), возможные последствия использования ИКТ и меры по их предотвращению.

*Модуль 6. Информационная безопасность в профессиональной деятельности специалиста сферы сервиса.*

Данное направление раскрывает вопросы, отражающие общие подходы к защите прав интеллектуальной собственности в сфере сервиса, представленной в электронном виде, основные определения (интеллектуальная собственность, предшествующая интеллектуальная собственность, создаваемая интеллектуальная собственность, патент, конфиденциальная информация и др.); основные нормативно-правовые акты, регламентирующие защиту авторских прав на интеллектуальную собственность, представленную в электронном виде; аспекты соблюдения соответствующих правовых и этических норм передачи информации по телекоммуникационным каналам в учебной, профессиональной и личной переписке; этические нормы поведения людей в информационной среде.

Проведение занятий по представленному курсу осуществляется с учетом специфики будущей профессиональной деятельности и предполагает использование технологии контекстного обучения (А.А. Вербицкий, И.А. Зимняя и др.). В качестве специфических форм и методов обучения выступают: проблемные лекции, семинары-дискуссии, деловые игры и т.д.

*Второе педагогическое условие* – осуществление подготовки студентов сервисных специальностей в условиях информационно-коммуникационной среды вуза.

Одной из характерных особенностей учебного процесса в настоящее время является информатизация образования, которая основана на внедрении ИКТ во все сферы деятельности учебного заведения и ориентирована на оптимальное управление ходом учебного процесса во всех его проявлениях: аудиторная и самостоятельная работа студентов, курсовое и дипломное проектирование, научно-исследовательская работа, учебно-методическое обеспечение дисциплин, составление расписания занятий, осуществление сбора и анализа информации об успеваемости студентов.

Вопросы формирования информационно-образовательной среды отражены в работах

А.Л. Денисовой, Т.А. Лавиной, И.Г. Захаровой, В.А. Касторнова, Ю.А. Прозорова, И.В. Роберт, Н.Е. Астафьевой, М.С. Чвановой и др. Вслед за И.В. Роберт, под понятием «информационно-коммуникационная среда вуза» будем понимать совокупность условий, при которых осуществляются: активное информационное взаимодействие преподавателей, студентов и информационных ресурсов, в том числе созданных на базе ИКТ, ориентированных на оперирование этими ресурсами и осуществление исследовательской, экспериментальной, поисковой и другой деятельности студентов, преподавателей и др., а также функционирование управленческих организационно-методических структур вуза [4].

Основываясь на исследованиях ряда ученых (В.П. Зинченко, И.А. Зимняя, И.Г. Захарова, Т.А. Лавина), перечислим основные педагогико-технологические требования к информационно-коммуникационной среде вуза: открытость (подразумевает открытый доступ к информационному образовательному ресурсу на основе идентификации пользователей); интегративность и структурированная избыточность (подразумевает возможность оптимального подбора образовательных ресурсов на основе использования иерархических баз данных, между объектами которых установлены определенные связи); интерактивность информационного взаимодействия (предполагает осуществление поиска, отбора, передачи информации, информационного взаимодействия в условиях интерактивного диалога); единство способов осуществления информационной деятельности и информационного взаимодействия (предполагает однозначность процесса навигации; единство способов доступа к информационным ресурсам среды).

Информационно-коммуникационная среда ЧГПУ им. И.Я. Яковлева представлена специализированным системно-объединяющим пространством с размещением в нем компьютерной техники, объединенной в локальную сеть с выделенным сервером. Через локальную сеть осуществляется постоянное подключение к высокоскоростному каналу Интернет. Сегодня ЧГПУ им. И. Я. Яковлева предоставляет студентам и преподавателям возможность применять в процессе обучения: глобальную сеть Internet

для получения необходимой информации; электронную почту для осуществления обмена информацией как с внешними абонентами, так и внутри сети; удаленный доступ к библиотечным каталогам и файлам электронных библиотек, а также к базам данных при проведении научных исследований и подготовке учебных работ; получение электронных периодических публикаций по выбранной тематике; контрольное и самостоятельное тестирование; проведение различных расчетов при помощи пакетов прикладных программ.

Осуществление учебной деятельности в условиях информационно-коммуникационной среды позволяет повысить эффективность учебного процесса, уровень подготовки студентов сервисных специальностей в области ИКТ, помогает систематизировать знания, в значительной мере индивидуализировать обучение, оно дает толчок к развитию навыков самообучения, овладения высокими технологиями и современным инструментарием, повышает грамотность при поиске необходимой информации и работе с ней, что также является необходимым условием для дальнейшего профессионального развития будущего специалиста сферы сервиса.

*Третье педагогическое условие* – использование ИКТ для преподавания всех циклов дисциплин подготовки специалистов сферы сервиса, для чего будет осуществлена внутривузовская подготовка преподавателей непрофильных дисциплин к использованию ИКТ для организации процесса обучения.

Осуществление данного условия предполагает формирование у преподавателей непрофильных дисциплин знаний, умений и навыков использования ИКТ для организации процесса обучения студентов сервисных специальностей.

Основываясь на работах Т.А. Лавиной, М.Ю. Софоновой, под внутривузовской подготовкой преподавателей в области ИКТ будем понимать организованный и инициированный администрацией вуза процесс, который осуществляется в условиях информационно-коммуникационной среды вуза и направлен на стимулирование повышения профессионального уровня преподавателей вуза соответствующего уровня и профиля в области реализации основных направлений информатизации обра-

зования в целях оптимального использования современных ИКТ для организации процесса обучения [2].

Подготовка преподавателей в области ИКТ позволит готовить студентов, будущих специалистов сферы сервиса, к осуществлению дальнейшей профессиональной деятельности в динамично развивающейся информационно-коммуникационной среде с разнообразием электронных источников информации и возможностей ИКТ.

Путем анкетирования преподавателей ЧГПУ им. И. Я. Яковлева, ведущих занятия у студентов сервисной специальности «домоведение», было установлено, что 20% педагогов не умели работать на персональном компьютере. 48% имели лишь самые элементарные знания и умения пользователей ПК. Только 32% преподавателей при работе с ПК использовали базовое программное обеспечение (MS Excel, MS Word, MS Power Point), могли найти нужную информацию в глобальной сети Internet, а также использовали на занятиях возможности ИКТ.

На наш взгляд, подготовка преподавателей по курсу «Использование ИКТ в учебном процессе вуза» в рамках повышения квалификации преподавательского состава в области ИКТ позволит устранить возникшее противоречие между необходимостью организации учебного процесса и решения профессиональных задач с использованием средств и методов ИКТ, адекватной современному уровню образования, и ее отсутствием в настоящее время. Целью данной дисциплины является подготовка преподавателей непрофильных дисциплин к использованию ИКТ для организации процесса обучения в условиях функционирования информационно-коммуникационной среды вуза. Особенностью организации занятий является проведение обучения в условиях конкретной информационно-коммуникационной среды вуза, в которой преподаватель в дальнейшем и будет осуществлять подготовку студентов.

В содержание курса «Использование ИКТ в учебном процессе вуза» входят следующие блоки: теоретические основы информатизации образования, психолого-педагогические основы информатизации образования, разработка и проектирование электронных средств образовательного назначения, информационное взаимодей-

ствии в условиях функционирования локальных и глобальной компьютерных сетей, потенциал распределенного информационного ресурса, информационно-коммуникационная среда вуза, автоматизация информационно-методического обеспечения учебно-воспитательного процесса и организационного управления вузом на базе ИКТ, организация тестирования студентов в условиях информационно-коммуникационной среды вуза, информационная деятельность преподавателя, информационное взаимодействие между преподавателями, информационное взаимодействие между преподавателем и студентами, основы организации дистанционного обучения, педагогико-эргономические условия безопасного и эффективного применения вычислительной техники, средств информатизации и коммуникации, возможные негативные последствия использования ИКТ и меры по их предотвращению, информационная безопасность в сфере информатизации образования.

Таким образом, реализация комплекса педагогических условий, включающего в себя создание модульной структуры содержания подготовки в области ИКТ с учетом специфики будущей профессиональной деятельности

специалистов сферы сервиса с применением рейтинговой системы оценки знаний студентов; осуществление подготовки студентов сервисных специальностей в условиях информационно-коммуникационной среды вуза; использование ИКТ для преподавания всех циклов дисциплин подготовки специалистов сферы сервиса, для чего будет осуществлена внутривузовская подготовка преподавателей непрофильных дисциплин к использованию ИКТ для организации процесса обучения, способствует более эффективной подготовке студентов сервисных специальностей к использованию ИКТ в будущей профессиональной деятельности.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. *Захарова И.Г.* Формирование информационной образовательной среды высшего учебного заведения: дис. ... д-ра пед. наук / И.Г. Захарова. – Тюмень, 2000. – 399 с.
2. *Лавина Т.А.* Внутрешкольная подготовка учителей в области информатизации образования / Т.А. Лавина // Информатика и образование. – 2005. – № 5. – С. 104–106.
3. *Попков В.А.* Дидактика высшей школы: учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / В.А. Попков, А.В. Коржув. – М.: Изд. центр «Академия», 2001. – 136 с.
4. *Роберт И.В.* Толковый словарь терминов понятийного аппарата информатизации образования / И.В. Роберт, Т.А. Лавина. – М.: ИИО РАО, 2009. – 88 с.